

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-157403

(43)Date of publication of application : 31.05.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-350226

(71)Applicant : SHISEIDO CO LTD

(22)Date of filing : 16.11.2000

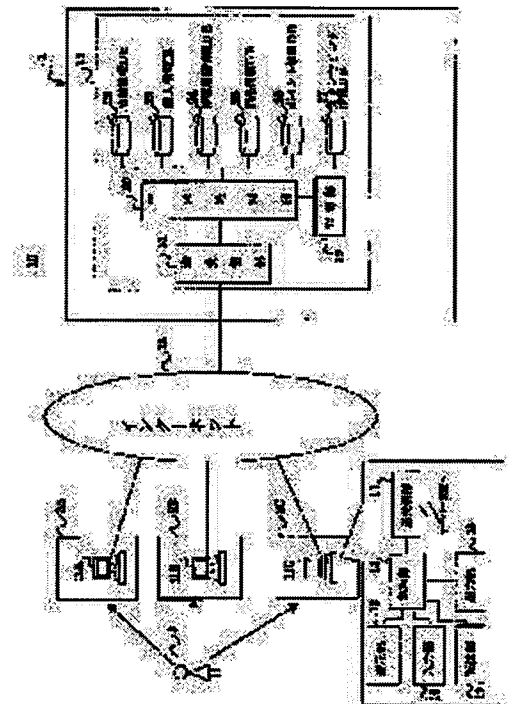
(72)Inventor : MASUDA SHOJI
SATO TAKESHI
SHIMAZU MASAYUKI

(54) MEMBER MANAGEMENT SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To improve the accuracy of information obtained from respective members and to provide the members with high quality services regarding a member management system for managing the members by using shop terminals.

SOLUTION: The shop terminal 11 is provided with a means for having a customer perform member registration, a means for inputting the member information of the member 3, a means for requesting the member information to a server 12 and a means for outputting the member information transmitted from the server 12 for the request. Also, the server 12 is provided with a shop information DB 22 storing the information of a plurality of shops 2A-2C, a member information DB 23 storing the member information, a means for uniting the member information sent from the plurality of the shops 2A-2C for the respective members and storing it in the member information DB 23 and a means for working the member information stored in the member information DB 23 and transmitting the member information to the requesting shop on the basis of the request from the shop terminal 11.



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-157403

(P2002-157403A)

(43)公開日 平成14年5月31日(2002.5.31)

(51) Int.Cl.⁷

G O 6 F 17/60

識別記号

172

ZEC

118

3 2 4

502

FI

G O 6 F 17/60

テーマコード* (参考)

172

ZEC

118

3 2 4

502

5 B 0 4 9

審査請求 未請求 請求項の数6 OL (全 16 頁)

(21)出願番号

特願2000-350226(P2000-350226)

(22) 出願日

平成12年11月16日(2000.11.16)

(71)出願人 000001959

株式会社資生堂

東京都中央区銀座7丁目5番5号

(72)発明者 増田 昭二

東京都目黒区平町1-4-5 資生堂情報
ネットワーク株式会社内

(72)發明者 佐藤 毅

東京都目黒区平町1-4-5 資生堂情報
ネットワーク株式会社内

(74) 代理人 100070150

弁理士 伊東 忠彦

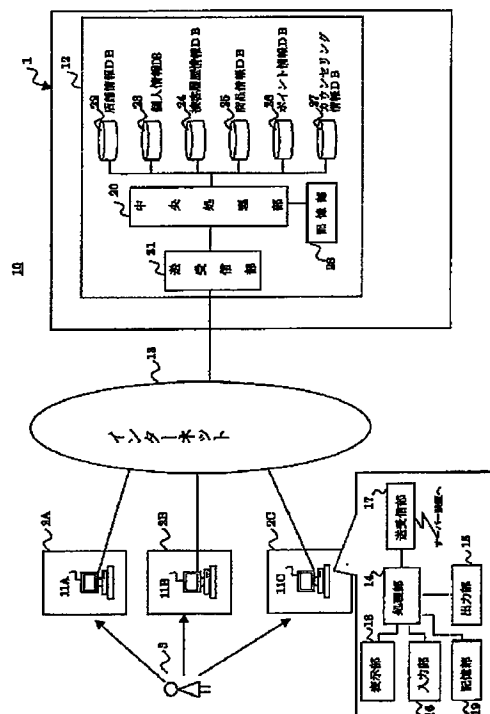
[最終頁に続く](#)

(54) 【発明の名称】 メンバー管理システム

(57) 【要約】 (修正有)

【課題】店舗端末を用いてメンバー管理を行なうメンバー管理システムに関し、各メンバーから得られる情報の精度を向上させると共にメンバーに対し高品質のサービスを提供する。

【解決手段】店舗端末11には、顧客がメンバー登録を行なうための手段と、メンバー3のメンバー情報を入力するための手段と、メンバー情報をサーバー装置12に要求する手段と、要求に対してサーバー装置12から送信されたメンバー情報を出力する手段とを設ける。また、サーバー装置12には、複数の店舗2A～2Cの情報が格納される店舗情報D B22と、メンバー情報が格納されるメンバー情報D B23と、複数の店舗2A～2Cから送られるメンバー情報をメンバー毎に一元化してメンバー情報D B23に格納する手段と、店舗端末11からの要求に基づきメンバー情報D B23に格納されたメンバー情報を要求のあった店舗に加工後メンバー情報を送信する手段とを設ける。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客が商品を購入する複数の店舗にそれぞれ設けられた店舗端末と、
該店舗端末とネットワークを介して接続されており、前記顧客の内メンバー登録を行なったメンバーのメンバー情報を管理するサーバー装置とを有するメンバー管理システムであって、
前記店舗端末は、
前記顧客がメンバー登録を行なうための手段と、
前記メンバーの前記メンバー情報を入力するための手段と、
前記メンバー情報を前記サーバー装置に対し要求する手段と、
前記要求に対して前記サーバー装置から送信されたメンバー情報を出力する手段とを有し、
かつ、前記サーバー装置は、
前記複数の店舗の情報が格納される店舗情報データベースと、
前記メンバー情報が格納されるメンバー情報データベースと、
前記複数の店舗から送られる前記メンバー情報を、メンバー毎に一元化して前記メンバー情報データベースに格納する手段と、
前記店舗端末からの要求に基づき、前記メンバー情報データベースに格納された前記メンバー情報を当該要求のあった店舗に送信する手段とを有することを特徴とするメンバー管理システム。

【請求項2】 請求項1記載のメンバー管理システムにおいて、
前記メンバー情報は、前記メンバーを特定する個人情報を含むことを特徴とするメンバー管理システム。

【請求項3】 請求項1または2記載のメンバー管理システムにおいて、
前記メンバー情報は、前記メンバーに対し実施した接客内容を示す接客履歴情報を含むことを特徴とするメンバー管理システム。

【請求項4】 請求項1乃至3のいずれかに記載のメンバー管理システムにおいて、
前記メンバー情報は、前記メンバーの商品購入額に対応して付与されるポイントのポイント情報を含むことを特徴とするメンバー管理システム。

【請求項5】 請求項1乃至4のいずれかに記載のメンバー管理システムにおいて、
前記メンバー情報は、前記メンバーが購入した商品の商品情報を含むことを特徴とするメンバー管理システム。

【請求項6】 請求項1乃至5のいずれかに記載のメンバー管理システムにおいて、
前記メンバー情報は、前記メンバーに対し実施したカウンセリング内容を示すカウンセリング情報を含むことを特徴とするメンバー管理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明はメンバー管理システムに係り、特に店舗に設けられた店舗端末を用いてメンバー管理を行なうメンバー管理システムに関する。

【0002】

【従来の技術】一般に、メーカーが商品を販売店において販売する際、顧客にメンバー登録してもらい、メンバーに対しては購入に応じてポイント還元及び新商品の優先的な紹介等のサービスを行ない、また販売店及びメーカー側ではメンバーから収集される各種情報を商品開発或いは商品販売に反映させることが行なわれている。従来、メンバー登録は販売店単位で行なわれている。

【0003】この従来におけるメンバー管理について、商品として化粧品を例に挙げ、図1を用いて説明する。同図に示すように、化粧品メーカー1は、複数の販売店2A～2Cと提携している。例えば、販売店2Aは個人商店であり、販売店2Bは薬の量販店であり、また販売店2Cは百貨店である。

【0004】顧客3が化粧品メーカー1に対しメンバー登録を行なうには、顧客3は販売店2A～2Cのいずれかの店舗に行き、メンバー登録の手続を行なう。このメンバー登録を行なう際、顧客には登録用シートに所定の事項を記入してもらう。具体的には、氏名、連絡先、属性（生年月日、職業、未婚／既婚、休日等）、及び顧客に商品を販売する際に利用される各種情報（趣味、皮膚のトラブルの有無等）等を記入してもらう。

【0005】これにより、各店舗2A～2Cでは、この登録用シートに基づきメンバー一人一人に対しメンバー管理用シート4A～4Cを作成する。このメンバー管理用シート4A～4Cには、顧客が登録用シート記載した上記の各記載内容に加え、メンバー登録後にメンバーが来店した日時、メンバーが購入した商品、購入時に販売員がメンバーに対して実施した接客内容及びカウンセリング内容等が記入できる構成となっている。尚、薬の量販店及び百貨店等の販売店2B、2Cでは、このメンバー管理用シート4B、4CをPOS(Point Of Sale)化し、コンピュータ5に記録する方式が採られている場合もある。

【0006】このように、メンバー一人一人に対しメンバー管理用シート4A～4Cを作成することにより、メンバー管理用シート4A～4Cを見ることによりメンバー3A～3Cの化粧品の使用サイクル、化粧品に関する基本的なプロフィール等を知ることができ、過去にメンバー3A～3Cが来店した時に販売員が実施した接客内容及びカウンセリング内容も判るため、これを次回にメンバー3A～3Cが来店した時の接客及びカウンセリングに反映させることができる。

【0007】また、各店舗2A～2Cでは、一定期間毎にメンバー管理用シート4A～4Cの集計処理を行な

う。各店舗2A～2Cは、店舗毎に複数のメンバーを有しており、従ってメンバー管理用シート4A～4Cを集計することにより、全体的な商品の販売動向（例えば、美白関係の化粧品が多く購入されている等）、商品購入層（例えば、どの年代のメンバーが商品購入の主流となっているか等）、商品の最多購入価格（例えば、最も多く売れる商品の価格帯等）等を知ることができる。

【0008】また、メンバー登録を行なった特典として、購入した商品の金額に応じてポイントを付与し、貯まったポイント数に応じてポイント引当サービスを提供することも行なわれている。従来、このポイントの管理も各店舗2A～2C毎に行なわれていた。

【0009】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、従来のメンバー管理方法では、メンバー管理が店舗毎に行なわれていたため、登録された各メンバーから得られる情報の精度が低下し、メンバーに対し高品質のサービスを提供することが困難であるという問題点があった。以下、この問題点について、図2を用いて説明する。

【0010】図1を用いた説明では、異なる3人の顧客3A～3Cが、それぞれ異なる店舗2A～2Cに行きメンバー登録を行なう例について述べた。これに対し、図2に示す例では、1人の顧客3が、異なる店舗2A～2Cに行き、それぞれの店舗2A～2Cにおいてメンバー登録を行なった例を示している。

【0011】近年、化粧品を販売する店舗の種類は多岐にわたっており、前記したように個人商店、薬の量販店、百貨店等、種々の形態の店舗で販売されるようになってきている。また、店舗形態により顧客層が異なるため、店舗の形態に応じて店頭に置く商品を替えることも行なわれている。

【0012】従って、同一の顧客3が、比較的安価な化粧落とし等は近所の薬の量販店で購入し、また比較的高価な美白化粧料は百貨店で購入するような現象が生じている。また、これに伴い、化粧品の購入をした各店舗においてメンバー登録を行なうことも発生するようになってきている。

【0013】いま、図2に示すように、顧客3が店舗2Aにおいて下記するような化粧品の購入を行ない、またこれに伴いメンバー登録を行なったとする。

- ・購入日付：3月1日
- ・購入品：化粧水a
- ・実施したカウンセリング：肌荒れ防止
- ・接客情報：近々、ダイビングのため海外旅行に行く
- ・購入によるポイント：15ポイント

すると、店舗2Aでは顧客3が記載した登録シートに基づきメンバー管理用シート4Aを作成し、これに上記の購入日付、購入品（化粧水a）、実施したカウンセリング内容（肌荒れ防止）、及び接客情報（近々、ダイビングのため海外旅行に行く）を記載する。このメンバー管

理用シート4Aは、店舗2Aにおいて管理される。

【0014】その後、顧客3が店舗2Aではなく、異なる店舗2Bに行って下記するような化粧品の購入を行ない、これに伴いメンバー登録を行なったとする。

- ・購入日付：6月1日
- ・購入品：化粧水b
- ・実施したカウンセリング：紫外線対策
- ・接客情報：海外旅行が中止
- ・購入によるポイント：10ポイント

すると、店舗2Bでは顧客3が記載した登録シートに基づきメンバー管理用シート4Bを作成し、これに上記の購入日付、購入品（化粧水b）、実施したカウンセリング内容（紫外線対策）、及び接客情報（海外旅行が中止）を記載する。このメンバー管理用シート4Bは、店舗2Bにおいて管理される。

【0015】その後、顧客3が店舗2A、2Bではなく、異なる店舗2Cに行って下記するような化粧品の購入を行ない、これに伴いメンバー登録を行なったとする。

- ・購入日付：9月1日
- ・購入品：化粧水c
- ・実施したカウンセリング：小皺対策
- ・接客情報：テニス大会で優勝
- ・購入によるポイント：10ポイント

すると、店舗2Cでは顧客3が記載した登録シートに基づきメンバー管理用シート4Cを作成し、これに上記の購入日付、購入品（化粧水c）、実施したカウンセリング内容（小皺対策）、及び接客情報（テニス大会で優勝）を記載する。このメンバー管理用シート4Cは、店舗2Cにおいて管理される。

【0016】その後、12月1日に顧客3が再び店舗2Aに行き、化粧品2aの購入を行った場合を想定する。この場合、店舗2Aの販売員は、3月1日の購入及びメンバー登録に基づくメンバー管理用シート4Aに基づきメンバー3（顧客）に接客及びカウンセリングすることとなる。

【0017】即ち、店舗2Aの販売員は、化粧品の種類に関しては、実際は化粧品aから化粧品b、化粧品cと化粧料の種類を変更しているにも拘わらず、化粧品aを常に使用していたと誤った判断をしてしまう。同様に、カウンセリングに関しては、メンバー3は紫外線対策、小皺対策とカウンセリングを受けているにも拘わらず、肌荒れ防止に関するカウンセリングのみを実施していると誤った判断をしてしまう。更に、接客情報についても、3月1日における情報しかないため、「海外旅行はいかがでしたか？」というような話題で接客を行なってしまう。

【0018】更に、商品購入によるポイント数は、9月1日に店舗2Cで行なった商品購入により全体としては35ポイントになっているにも拘わらず、店舗単位での

ポイント管理では、15ポイントしか貯まっていないことになる。

【0019】上記したように、従来のメンバー管理方法では、顧客が異なる店舗2A～2Cに重複してメンバー登録する場合が生じ、この場合にはメンバーに関する情報が各店舗2A～2Cに分散化してしまい、個々の店舗2A～2C単位ではメンバーに関する情報の精度が低下してしまうという問題点があった。従って、各店舗2A～2C単位におけるメンバーに関する情報の精度が低下することにより、化粧品メカ1に送られる情報の精度も低下し、新製品の開発計画及び商品販売計画等を的確に行なえないという問題点も発生する。

【0020】また、各店舗2A～2Cでは、メンバーに関する情報が記載されたメンバー管理用シート4Aに基づき接客及びカウンセリングを行なうため、メンバーに関する情報の精度が低下することにより、メンバーに対して適切なサービス（接客及びカウンセリング等）が行なえなくなる。更に、ポイント数の管理も各店舗2A～2C単位で行なわれていたため、複数の店舗2A～2C全体として購入した商品金額がポイントに反映されず、メンバーに対するポイント還元のサービスが十分ではないという問題点があった。

【0021】本発明は上記の点に鑑みてなされたものであり、各メンバーから得られる情報の精度の精度を向上させると共にメンバーに対し高品質のサービスを提供することを可能としうるメンバー管理システムを提供することを目的とする。

【0022】

【課題を解決するための手段】上記の課題を解決するために本発明では、次に述べる各手段を講じたことを特徴とするものである。

【0023】請求項1記載の発明は、顧客が商品を購入する複数の店舗にそれぞれ設けられた店舗端末と、該店舗端末とネットワークを介して接続されており、前記顧客の内メンバー登録を行なったメンバーのメンバー情報を管理するサーバー装置とを有するメンバー管理システムであって、前記店舗端末は、前記顧客がメンバー登録を行なうための手段と、前記メンバーの前記メンバー情報を入力するための手段と、前記メンバー情報を前記サーバー装置に対し要求する手段と、前記要求に対して前記サーバー装置から送信されたメンバー情報を出力する手段とを有し、かつ、前記サーバー装置は、前記複数の店舗の情報が格納される店舗情報データベースと、前記メンバー情報が格納されるメンバー情報データベースと、前記複数の店舗から送られる前記メンバー情報を、メンバー毎に一元化して前記メンバー情報データベースに格納する手段と、前記店舗端末からの要求に基づき、前記メンバー情報データベースに格納された前記メンバー情報を当該要求のあった店舗に送信する手段とを有することを特徴とするものである。

【0024】上記発明によれば、複数の店舗においてメンバー登録したとしても、またメンバーが異なる複数の店舗で商品購入等をしたとしても、サーバー装置は各店舗に設けられた店舗端末から送られてくるメンバー情報をメンバー毎に一元化した状態で（即ち、メンバー毎に纏めた状態で）、サーバー装置に設けられたメンバー情報データベースに格納され管理される。よって、同一メンバーに関するメンバー情報が、異なる店舗から別個に入力されサーバー装置に送信されたとしても、これが重複して管理されることはなくなり、メンバー情報の精度を向上させることができる。

【0025】また、請求項2記載の発明は、請求項1記載のメンバー管理システムにおいて、前記メンバー情報は、前記メンバーを特定する個人情報を含むことを特徴とするものである。

【0026】上記発明によれば、メンバー情報はメンバーを特定する個人情報を含むため、この個人情報に基づき、メンバー情報をメンバー毎に一元化して管理することが可能となる。

【0027】また、請求項3記載の発明は、請求項1または2記載のメンバー管理システムにおいて、前記メンバー情報は、前記メンバーに対し実施した接客内容を示す接客履歴情報を含むことを特徴とするものである。

【0028】上記発明によれば、接客履歴情報は、メンバー毎に一元化された状態で接客履歴情報データベースに格納され管理される。よって、ユーザが異なる複数の店舗に行き接客されたとしても、その各店舗で実施された接客内容を示す情報は個別管理されることはなく、これによってもメンバーに実施される各種サービスの適正化を図ることができる。

【0029】また、請求項4記載の発明は、請求項1乃至3のいずれかに記載のメンバー管理システムにおいて、前記メンバー情報は、前記メンバーの商品購入額に対応して付与されるポイントのポイント情報を含むことを特徴とするものである。

【0030】上記発明によれば、ポイント情報は、メンバー毎に一元化された状態でポイント情報データベースに格納され管理される。よって、ユーザが異なる複数の店舗において商品の購入しても、商品購入により発生するポイントは各店舗毎に個別管理されることはなく、サーバー装置において一括的に管理される。これにより、ポイントの集中管理が可能となり、メンバーに対し適正なポイント還元を行なうことが可能となる。

【0031】また、請求項5記載の発明は、請求項1乃至4のいずれかに記載のメンバー管理システムにおいて、前記メンバー情報は、前記メンバーが購入した商品の商品情報を含むことを特徴とするものである。

【0032】上記発明によれば、メンバーが購入した商品の商品情報は、メンバー毎に一元化された状態で商品情報データベースに格納され管理される。よって、ユー

ザが異なる複数の店舗に行き商品を購入したとしても、その各店舗で購入された商品情報は各店舗単位で個別管理されることはなく、サーバー装置において一括的に管理される。これによっても、メンバーに実施される各種サービスの適正化を図ることができる。

【0033】また、請求項6記載の発明は、請求項1乃至5のいずれかに記載のメンバー管理システムにおいて、前記メンバー情報は、前記メンバーに対し実施したカウンセリング内容を示すカウンセリング情報を含むことを特徴とするものである。

【0034】上記発明によれば、店舗でメンバーに対し実施したカウンセリング内容を示すカウンセリング情報は、メンバー毎に一元化された状態でカウンセリング情報データベースに格納され管理される。よって、ユーザが異なる複数の店舗に行きカウンセリングを受けたとしても、そのカウンセリング情報は各店舗単位で個別管理されることはなく、サーバー装置において一括的に管理される。これにより、ユーザが来店した店舗では、他の店舗で実施されたカウンセリング内容も判るため、メンバーに対し適切なカウンセリングを行なうことが可能となる。

【0035】

【発明の実施の形態】次に、本発明の実施の形態について図面と共に説明する。

【0036】図3は、本発明の一実施例であるメンバー管理システム10のシステム構成図である。尚、以下の説明においては、化粧品の購買者を対象としたメンバー管理システムを例に挙げて説明するが、本システム10の適用は化粧品に関するメンバー管理に限定されるものではなく、種々の商品及びサービスに関するメンバー管理に広く適用できるものである。

【0037】図3に示すように、メンバー管理システム10は、複数（本実施例では3台のみ示している）の店舗端末11A～11Cと、サーバー装置12と、この店舗端末11A～11Cとサーバー装置12とを接続する通信ネットワークとにより構成されている。尚、本システムでは、種々の通信ネットワークに対応可能であるが、以下の説明ではインターネット13を例に挙げて説明する。

【0038】店舗端末11A～11Cは、商品を販売する販売店に設置される。この際、本システム10は、販売店の形態に拘束されるものではなく、個人販売店、薬局、百貨店等の何れの販売形態の店舗においても導入することができる。また、本実施例では、通信ネットワークとしてインターネット13を用いているため、本システム10のインフラ構築に要するコストを低減することができる。

【0039】各店舗端末11A～11Cは、処理部14、出力部15、入力部16、送受信部17、表示部18、及び記憶部19等により構成されている。記憶部1

9には、後述する各種処理プログラムが格納されており、処理部14はこの処理プログラムを実行することによりメンバー管理に必要な各種処理を実行する。また、処理部14は、接続された出力部15、入力部16、送受信部17、表示部18、及び記憶部19を統括的に制御する。

【0040】出力部15は、例えばプリンターであり、処理部14の指示により印字処理を行う。入力部16は、例えばキーボードであり、メンバー管理に必要な各種データを入力処理するのに用いられる。送受信装置17は、処理部14をインターネット13と接続するための装置である。表示部18は、例えばCRTであり、入力部16から入力された内容及びサーバー装置12から送信されてくる各種情報を表示する。

【0041】一方、サーバー装置12は化粧品メーカー1に設置されている。このサーバー装置12は、中央処理部20、送受信部21、店舗情報データベース22（以下、データベースをDBと略称する）、個人情報DB23、接客履歴情報DB24、商品情報DB25、ポイント情報DB26、カウンセリング情報DB27、及び記憶部28等により構成されている。

【0042】中央処理部20は、記憶部28内に格納されている後述する各種プログラムを実行することにより、各店舗端末11A～11Cから送信されてくる各種情報を所定のDB22～27に格納すると共に、各店舗端末11A～11Cからの要求に応じて各DB22～27から要求された情報を検索し、これを加工した上で送受信部21を介して各店舗端末11A～11Cに送信する。

【0043】また、店舗情報DB22には、各店舗2A～2Cに個別に付与された店舗IDが格納されている。よって、各店舗2A～2Cは、この店舗IDにより識別することができる。

【0044】また、個人情報DB23には、個人情報が格納されている。この個人情報とは、メンバー3の氏名、連絡先、属性（メンバーの誕生日、ミス/ミセス、職業、休日等）、趣味、皮膚のトラブルの有無、及び肌への要求等、メンバー3に関する各種情報である。この個人情報は、メンバー登録時にメンバー3に対し個別に付与されるメンバーIDをアドレスとして個人情報DB23に格納される。

【0045】接客履歴情報DB24には、メンバー3が店舗2A～2Cに来店した際、各店舗2A～2Cの販売員がメンバー3に対して実施した接客履歴情報が格納されている。この接客履歴情報とは、販売員がメンバー3との接客時に得られた、メンバー3の近々の性格情報である（具体的には、近々旅行に行く等）。この接客履歴情報DB24も、メンバーIDをアドレスとして接客履歴情報DB24に格納される。

【0046】商品情報DB25には、メンバー3が店舗

2A~2Cに来店し購入した商品情報が格納されている。具体的には、商品の購入日時、商品種類、商品価格等が格納されている。この商品情報も、メンバーIDをアドレスとして商品情報DB25に格納される。ポイント情報DB26には、店舗2A~2Cで購入した商品の価格に応じてメンバー3に付与されるポイント情報が格納されている。一般に、メンバー登録を行なった特典として、購入した商品の金額に応じてポイントを付与し、貯まったポイント数に応じて商品価格の割引或いは景品、金券への交換ができるポイント引当サービスを提供することも行なわれている。ポイント情報DBには、商品購入に応じて加算されるポイント情報が格納されている。このポイント情報も、メンバーIDをアドレスとしてポイント情報DB26に格納される。

【0047】カウンセリング情報DB27には、メンバー3が店舗2A~2Cに来店した際、各店舗2A~2Cの販売員がメンバー3に対して実施したカウンセリング情報が格納されている。具体的には、カウンセリング情報とは、メンバー3からの質問（例えば、肌を焼きたいのだが、シミが気になる等）に対し、販売員が行なった美容に対する助言（例えば、紫外線対策用化粧水の効率的な使用方法等）である。このカウンセリング情報も、メンバーIDをアドレスとしてカウンセリング情報DB27に格納される。尚、請求項に記載のメンバー情報とは、上記した個人情報、接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、及びカウンセリング情報を含むものである。

【0048】また、図3には図示しなかったが、顧客或いはメンバー3が自己の有する通信ツールを用いて直接的にサーバー装置12と通信することも可能である。しかしながら、本発明は店舗2A~2Cとサーバー装置12との間における情報の授受に特徴があるため、顧客或いはメンバー3とサーバー装置12とを直接接続し情報の授受を行なう処理に関する説明は省略するものとする。

【0049】続いて、上記システム構成とされたメンバー管理システム10のメンバー管理処理について説明する。尚、以下の説明において、各店舗2A~2C及び店舗端末11A~11Cを区別する必要がある場合には、店舗2及び店舗端末11というものとする。

【0050】店舗2に設置された店舗端末11は、メンバー登録処理、情報入力処理、及び情報出力処理を実施する。店舗端末11が起動されると、処理部14は記憶部19に格納されている実行プログラム選択処理を実行する。図4は、実行プログラム選択処理のフローチャートである。同図に示す処理が起動すると、先ずステップ10（図では、ステップをSと略称する）において、処理部14はログオン処理を行なう。

【0051】このログオン処理では、店舗ID及びパスワードを入力することにより、サーバー装置12との接続処理を行なう。これにより、店舗端末11とサーバー

装置12は、インターネット13を介して接続された状態となる。この店舗端末11とサーバー装置12とのインターネット13を介した接続は、店舗2の開店前に行なわれ、店舗2の1日の営業が終了しログオフされるまで維持される。

【0052】ステップ10のログオン処理が終了すると、続くステップ11において店舗端末11の表示部18にはメニュー画面が表示される。図11はこのメニュー画面の一例を示している。店舗2の販売員は、図11に示すメニュー画面において、実行しようとする処理の番号を入力部16により入力する。

【0053】続くステップ12では、処理部14は情報入力処理が選定されたかどうかを判断する。そして、ステップ12で否定判断がされると、処理はステップ16に進み、処理部14は後述する情報出力処理を実施する。

【0054】一方、ステップ12で情報入力処理が入力されたかと判断（YESの判断）されると、続くステップ13において、処理部14はメンバー登録処理が選定されたかどうかを判断する。ステップ13で肯定判断（YESの判断）がされると、処理はステップ14に進み、処理部14は後述するメンバー登録処理を実行する。これに対し、ステップ13で否定判断がされると、処理はステップ15に進み、処理部14は後述する情報入力処理を実行する。

【0055】続いて、図17に示す画面において、メンバー登録処理が選定された場合に実施される、メンバー登録処理（ステップ14）について説明する。図5は、メンバー登録処理を示すフローチャートである。店舗2に来店した顧客が化粧品メーカー1にメンバー登録するには、メンバー登録用紙に所定の事項を記入する。このメンバー登録用紙には、氏名、連絡先、属性（メンバーの誕生日、ミス/ミセス、職業、休日等）、趣味、皮膚のトラブルの有無、及び肌への要求等のメンバー登録に必要な記載項目が記載されるよう構成されている。

【0056】また、このメンバー登録用紙には、予めメンバーIDとなる番号が記載されている。このメンバー登録用紙に記載されているメンバーIDは通し番号とされており、同じ番号が重複して存在することはない。よって、このメンバー登録用紙に記載されている番号が、当該メンバー登録用紙に記入を行なった顧客（メンバー）のメンバーIDとなる。店舗2の販売員は、このメンバー登録用紙に基づき、メンバー登録処理を行なう。

【0057】図5に示すメンバー登録処理が起動すると、先ず店舗端末11の処理部14は、表示部18にメンバー登録画面を表示する（ステップ20）。図12は、メンバー登録画面の一例を示している。

【0058】店舗2の販売員は、図12に示すメンバー登録画面を見ながら、所定欄にメンバー登録に必要な項目を入力する（ステップ21）。このステップ21で入力

される項目は、上記したメンバーID及び個人情報に関する項目である。このステップ21で入力された各項目は、送受信部17を介してサーバー装置12に送信される。

【0059】サーバー装置12では、店舗端末11からメンバー登録に関する情報が送信されると、中央処理部20は送信されてきた各項目が適正であるか、また全ての項目が送信されたかどうかをチェックする。また、これに伴い、今回入力されたメンバー登録に関する情報を既に個人情報DB23に格納されているメンバーID及び個人情報と照合処理し、同一或いは類似するメンバーID或いは個人情報が存在するかどうかをチェックする（ステップ22）。同図には図示しないが、入力項目に瑕疵があると、また既に個人情報DB23に同一或いは類似するメンバーID或いは個人情報が存在する場合には、中央処理部20はその旨を店舗端末11に送信し、訂正を求める構成となっている。これにより、メンバーの重複登録を防止することができる。

【0060】ステップ22で適正にメンバー登録に必要な項目が送信されたと判断されると、中央処理部20は店舗端末11から送信された個人情報を、メンバーIDをアドレスとして個人情報DB23に格納する（ステップ23）。これにより、個人情報は、メンバーIDを指定することにより個人情報DB23に対して読み込み・読み出し可能な状態となる。

【0061】更に、中央処理部20は、接客履歴情報DB24、商品情報DB25、ポイント情報DB26、カウンセリング情報DB27のそれぞれに対しても、メンバーIDをアドレスとする情報の記録エリアを形成する。従って、メンバー管理に必要なメンバー情報（個人情報、接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、カウンセリング情報）は、メンバーIDをアドレスとして各種DB24～27に対して読み込み・読み出し可能な状態となる。

【0062】上記したステップ20～ステップ23の処理が実行されることによりメンバー登録処理は終了し、店舗端末11の表示部18は再び図11に示すメニュー画面に戻る（ステップ24）。

【0063】続いて、図11に示すメニュー画面において、情報入力処理が選定された時（ステップ15）の処理について説明する。情報入力処理が選定されると、処理部14は情報入力処理を開始する。図6は情報入力処理を示すフローチャートであり、また図13は情報入力処理始動時における画面を示している。情報入力処理では、メンバー情報の内、個人情報を除くメンバー情報（接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、カウンセリング情報）が入力される。

【0064】店舗2の販売員は、図13に示す画面において、実行しようとする処理の番号を入力部16により入力する。処理部14はステップ30において、接客履

歴情報の入力指定されたかどうかを判断する。そして、接客履歴情報の入力指定された（YES）と判断されると、処理部14はステップ31に進め、後述する接客履歴情報入力処理を開始する。

【0065】一方、ステップ30で否定判断がされると、処理部14はステップ32において、商品・ポイント情報の入力指定されたかどうかを判断する。そして、商品・ポイント情報の入力指定された（YES）と判断されると、処理部14はステップ33に進め、後述する商品・ポイント情報入力処理を開始する。尚、ポイントは商品の価格に応じて設定されているため、ポイント情報と商品情報は関連した情報である。このため、本実施例ではポイント情報の入力処理と商品情報の入力処理を同一の処理（商品・ポイント情報入力処理という）で行う構成としている。

【0066】一方、ステップ32で否定判断がされると、処理部14はステップ34において、カウンセリング情報の入力指定されたかどうかを判断する。そして、カウンセリング情報の入力指定された（YES）と判断されると、処理部14はステップ35に進め、後述するカウンセリング情報入力処理を開始する。尚、ステップ34で否定判断がされると、処理部14は図6に示す情報入力処理を終了し、表示部18の画面をメニュー画面に戻す（ステップ36）。

【0067】続いて、上記のようにして開始される各情報入力処理について説明する。先ず、図13に示す画面において、接客履歴情報の入力指定された場合に実施される、接客履歴情報入力処理（図6のステップ31）について説明する。図7は、接客履歴情報入力処理を示すフローチャートであり、この入力処理のプログラムは店舗端末11の記憶部19に格納されている。

【0068】図7に示す接客履歴情報入力処理が起動すると、先ず店舗端末11の処理部14は、表示部18に接客履歴情報の入力画面を表示する（ステップ40）。図14は、接客履歴情報の入力画面の一例を示している。

【0069】店舗2の販売員は、入力部16を用いて接客を行ったメンバーのメンバーIDと、接客日と接客内容等の顧客履歴情報の入力を行なう（ステップ41）。

具体的には、接客日と接客内容の入力を行なう。尚、図14に示す接客履歴情報の入力画面では、接客内容を直接文章として入力する構成を示しているが、接客内容の選択項目を挙げておき、これを選択することにより入力する構成としてもよい。メンバーID及び顧客履歴情報が入力されると、処理部14は送受信部17を介してこの情報をサーバー装置12に送信する。

【0070】ステップ41で接客履歴情報の入力終了すると、処理部14は入力された接客履歴情報にメンバーIDを付与した上で、サーバー装置12に送信する。サーバー装置12の中央処理部20は、店舗端末11か

10

20

30

40

50

ら送信されてきた接客履歴情報が適正であるか、また全ての項目が送信されたかどうかをチェックする(ステップ42)。同図には図示しないが、入力項目に瑕疵があると、中央処理部20はその旨を店舗端末11に送信し、訂正を求める構成となっている。

【0071】ステップ42で適正に接客履歴情報が送信されたと判断されると、中央処理部20はメンバーIDをアドレスとして、接客履歴情報DB24の当該メンバーIDに対応した記憶エリアに、ステップ41で入力された接客履歴情報を格納する。従って、接客履歴情報DB24に格納された当該接客履歴情報は、メンバーIDを指定することにより接客履歴情報DB24から取り出し可能な状態で格納される。

【0072】上記したステップ40～ステップ44の処理が実行されることにより接客履歴情報入力処理は終了し、店舗端末11の表示部18は再び図11に示すメニュー画面に戻る(ステップ44)。

【0073】次に、図13に示す画面において、商品・ポイント情報の入力を選定された場合に実施される、商品・ポイント情報入力処理(図6のステップ33)について説明する。図8は、商品・ポイント情報入力処理を示すフローチャートであり、この入力処理のプログラムは店舗端末11の記憶部19に格納されている。

【0074】図8に示す商品・ポイント情報入力処理が起動すると、まず店舗端末11の処理部14は、表示部18に商品・ポイント情報の入力画面を表示する(ステップ50)。図15は、商品・ポイント情報の入力画面の一例を示している。

【0075】店舗2の販売員は、入力部16を用いて商品の購入を行ったメンバーのメンバーID、及び商品購入日と購入内容等の商品・ポイント情報を入力する(ステップ51)。この際、前記したようにポイントは商品の価格により定められており、よって商品毎に予め決められているものである。店舗端末11の記憶部19には、商品とポイント数との関係が予め記憶されている。よって、本実施では、購入内容の欄に購入商品を入力することにより、当該商品のポイント数が記憶部19から検索され、同じ表示欄に自動的に検索されたポイント数が表示される構成となっている。

【0076】ステップ51で商品・ポイント情報の入力終了すると、処理部14は入力された商品・ポイント情報にメンバーIDを付与した上で、サーバー装置12に送信する。サーバー装置12の中央処理部20は、店舗端末11から送信されてきた商品・ポイント情報が適正であるか、また全ての項目が送信されたかどうかをチェックする(ステップ52)。同図には図示しないが、入力項目に瑕疵があると、中央処理部20はその旨を店舗端末11に送信し、訂正を求める構成となっている。

【0077】ステップ52で適正に商品・ポイント情報が送信されたと判断されると、中央処理部20はメンバ

ーIDをアドレスとして、商品情報DB25の当該メンバーIDに対応した記憶エリア、及びポイント情報DB26の当該メンバーIDに対応した記憶エリアに、ステップ51で入力された商品情報及びポイント情報を格納する。

【0078】従って、商品情報DB25に格納された当該商品情報は、メンバーIDを指定することにより商品情報DB25から取り出し可能な状態で格納され、また、ポイント情報DB26に格納された当該ポイント情報は、メンバーIDを指定することによりポイント情報DB26から取り出し可能な状態で格納される。

【0079】上記したステップ50～ステップ53の処理が実行されることにより商品・ポイント情報入力処理は終了し、店舗端末11の表示部18は再び図11に示すメニュー画面に戻る(ステップ54)。

【0080】次に、図13に示す画面において、カウンセリング情報の入力を選定された場合に実施される、カウンセリング情報入力処理(図6のステップ35)について説明する。図9は、カウンセリング情報入力処理を示すフローチャートであり、この入力処理のプログラムは店舗端末11の記憶部19に格納されている。

【0081】図9に示すカウンセリング情報入力処理が起動すると、まず店舗端末11の処理部14は、表示部18にカウンセリング情報の入力画面を表示する(ステップ60)。図16は、カウンセリング情報の入力画面の一例を示している。

【0082】店舗2の販売員は、入力部16を用いてカウンセリングを行ったメンバーのメンバーID、及びカウンセリングの実施日とカウンセリング内容等のカウンセリング情報を入力する(ステップ61)。

【0083】ステップ61でカウンセリング情報の入力終了すると、処理部14は入力されたカウンセリング情報にメンバーIDを付与した上で、サーバー装置12に送信する。サーバー装置12の中央処理部20は、店舗端末11から送信されてきたカウンセリング情報が適正であるか、また全ての項目が送信されたかどうかをチェックする(ステップ62)。また、カウンセリング情報入力処理においても、入力項目に瑕疵があると、中央処理部20はその旨を店舗端末11に送信し、訂正を求める構成となっている。

【0084】ステップ62で適正にカウンセリング情報が送信されたと判断されると、中央処理部20はメンバーIDをアドレスとして、カウンセリング情報DB27の当該メンバーIDに対応した記憶エリアに、ステップ61で入力されたカウンセリング情報を格納する。従って、カウンセリング情報DB27に格納された当該カウンセリング情報は、メンバーIDを指定することによりカウンセリング情報DB27から取り出し可能な状態で格納される。

【0085】上記したステップ60～ステップ63の処

理が実行されることによりカウンセリング情報入力処理は終了し、店舗端末11の表示部18は再び図11に示すメニュー画面に戻る(ステップ64)。

【0086】上記したように本実施例では、店舗端末11から送信されるメンバー3に関するメンバー情報(個人情報、接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、カウンセリング情報)は、メンバーIDをアドレスとして、それぞれの情報を格納するDB23~27にメンバー毎に一元化して格納され管理される。

【0087】これにより、図3に示すように、メンバー3が異なる複数の店舗2A~2Cに行き、接客、商品購入、ポイント、及びカウンセリングが実施されたとしても、その各店舗2A~2Cで実施された接客、商品購入、ポイント、及びカウンセリングの各情報は、各店舗2A~2C単位で管理されることはなく、各店舗2A~2Cからサーバー装置12に送信されて一括的に管理される。従って、メンバー3に対して実施された接客、商品購入、ポイント、及びカウンセリングに関する情報(接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、及びカウンセリング情報)が、各店舗2A~2C毎に分散管理されることはなくなる。

【0088】続いて、図11に示すメニュー画面において、情報出力処理が選定された時(図4のステップ16)の処理について説明する。情報出力処理が選定されると、処理部14は情報出力処理を開始する。図10は情報出力処理を示すフローチャートである。この情報出力処理では、店舗端末11からの出力要求により、サーバー装置12の中央処理部20は各DB22~27からメンバー情報を読み出し、このメンバー情報を店舗端末11に送信する。

【0089】即ち、図10に示す情報出力処理が起動すると、ステップ70において、店舗2の販売員は入力部16から、メンバー情報を読み出そうとするメンバー3のメンバーIDを入力する。このメンバーIDは、情報出力要求信号と共に、送受信部17、インターネット13を介してサーバー装置12に送信される。

【0090】サーバー装置12では、店舗端末11から情報出力要求信号と共にメンバーIDが送信されると、当該メンバーIDに該当するメンバー情報(接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、及びカウンセリング情報)を接客履歴情報DB24、商品情報DB25、ポイント情報DB26、及びカウンセリング情報DB27から読み出し、このメンバー情報を一括的に情報出力要求があった店舗2の店舗端末11に送信する。

【0091】この際、前記したようにメンバー情報を構成する接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、及びカウンセリング情報は、メンバーIDをアドレスとして接客履歴情報DB24、商品情報DB25、ポイント情報DB26、カウンセリング情報DB27にメンバーごとに一元化された状態で格納されている。このため、当該

メンバーIDを有するメンバー3が異なる複数の店舗2A~2Cにおいて商品購入し、また接客、カウンセリングを受けたような場合であっても、当該メンバー3のメンバーIDに基づき各DB24~27から読み出されるメンバー情報には、これら各店舗2A~2Cで入力されたメンバー情報(接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、及びカウンセリング情報)の全てが含まれる。

【0092】上記のようにサーバー装置12から店舗端末11にメンバー情報が送信されると、処理部14はステップ71において送信されてきたメンバー情報を記憶部19に格納する。また、この格納処理が終了すると、処理部14は表示部18に図17に示す出力処理用の画面を表示する。

【0093】店舗2の販売員は、図17に示す画面において、実行しようとする出力処理の番号を入力部16により入力する。処理部14はステップ72において、接客履歴情報の出力が指定されたかどうかを判断する。そして、接客履歴情報の出力が指定された(YES)と判断されると、処理をステップ73に進め、記憶部19から接客履歴情報を読み出し、これを表示部18に表示する。図18は、表示部18に表示された接客履歴情報の一例である画面を示している。この際、表示部18の画面には、前記したようにメンバー3が接客を受けた各店舗2A~2Cにおける接客履歴情報の全てが表示される。

【0094】一方、ステップ72で否定判断がされると(NO)と、処理部14はステップ74において、商品・ポイント情報の出力が指定されたかどうかを判断する。そして、商品・ポイント情報の出力が指定された(YES)と判断されると、処理をステップ75に進め、記憶部19から商品・ポイント情報を読み出し、これを表示部18に表示する。図19は、表示部18に表示された商品・ポイント情報の一例である画面を示している。この際、表示部18の画面には、前記したようにメンバー3が商品を購入した各店舗2A~2Cにおける商品・ポイント情報の全てが表示される。また、ポイントにあつては、各店舗2A~2Cで購入した商品の合計金額に対応した累積ポイント数が表示されるよう構成されている。尚、前記したようにポイント情報と商品情報は関連した情報であるため、本実施例ではポイント情報の出力処理と商品情報の出力処理を同一の処理(商品・ポイント情報入力処理という)で行なう構成としている。

【0095】一方、ステップ74で否定判断がされると、処理部14はステップ76において、カウンセリング情報の出力が指定されたかどうかを判断する。そして、カウンセリング情報の出力が指定された(YES)と判断されると、処理をステップ77に進め、記憶部19からカウンセリング情報を読み出し、これを表示部18に表示する。図20は、表示部18に表示されたカウ

ンセリング情報の一例である画面を示している。この際、表示部18の画面には、前記したようにメンバー3がカウンセリングを受けた各店舗2A~2Cにおけるカウンセリング情報の全てが表示される。

【0096】尚、ステップ74で否定判断がされると、処理部14は図10に示す情報出力処理を終了し、表示部18の画面をメニュー画面に戻す(ステップ78)。

【0097】上記したように本実施例では、店舗端末11から送信されるメンバー3に関するメンバー情報(個人情報、接客履歴情報、商品情報、ポイント情報、カウ
ンセリング情報)は、メンバーIDをアドレスとして各
DB23~27にメンバー毎に一元化して格納され管理
される。このため、メンバー情報を出力する場合には、
各店舗2A~2Cでメンバー3が受けた接客及びカウ
ンセリングの情報、及び商品の購入により発生する商品
及びポイントに関する全ての情報が出力される。

【0098】具体的には、図3における店舗2Aにおいてメンバー3のメンバー情報の出力処理を行なった場合には、その出力結果には、他の店舗2B、2Cにおいてメンバー3が受けた接客及びカウンセリングの情報、及び商品の購入により発生する商品及びポイント情報も合わせて出力される。これにより、例えば店舗2Aの販売員がメンバー3に対してカウンセリングを行なう場合、当該販売員は店舗2B、2Cでメンバー3が受けたカウンセリングの内容及び購入した商品を考慮した上で、今回のカウンセリングを実施することができる。これにより、メンバー3に対してより的確なカウンセリングを行なうことが可能となる。また、接客においても、同様にメンバー3に対してよりよい接客を行なうことができる。

【0099】更に、ポイント引当サービスにおいても、メンバー3が各店舗2A~2Cにおいてそれぞれ商品を購入した場合、各店舗2A~2Cでの商品購入により発生するポイントの累計は、各店舗2A~2Cの店舗端末11で知ることができる。よって、炉垂に対するポイント還元のサービスを向上させることができる。

【0100】尚、上記した実施例では、メンバー3に関するメンバー情報として、個人情報、接客情報、商品情報、ポイント情報、カウンセリング情報を例に挙げたが、この全ての情報を必ずしも用いる必要はなく、必要な情報を選択的に用いる構成としてもよい。また、本実施例では例示しなかった、他の情報をメンバー情報に加えた構成としてもよい。

【0101】また、上記した実施例では、本発明を化粧品に関するメンバー管理に適用した例を示したが、前記したように本発明の適用は化粧品に関するメンバー管理に限定されるものではなく、種々のメンバー管理に広く適用できるものである。

【0102】

【発明の効果】 上述の如く本発明によれば、次に述べる

種々の効果を実現することができる。

【0103】請求項1または2記載の発明によれば、同一メンバーに関するメンバー情報が異なる店舗から別個に入力されサーバー装置に送信されたとしても、これが重複して管理されることはなくなりメンバー情報の精度を向上させることができる。

【0104】また、請求項3記載によれば、接客履歴情報は、メンバー毎に一元化された状態で接客履歴情報データベースに格納され管理されるため、ユーザが異なる複数の店舗に行き接客されたとしても、その各店舗で実施された接客内容を示す情報は個別管理されることはなく、これによってもメンバーに実施される各種サービスの適正化を図ることができる。

【0105】また、請求項4記載の発明によれば、ポイント情報は、メンバー毎に一元化された状態でポイント情報データベースに格納され管理されるため、ユーザが異なる複数の店舗において商品の購入しても、商品購入により発生するポイントは各店舗毎に個別管理されることはなく、サーバー装置において一括的に管理される。これにより、ポイントの集中管理が可能となり、メンバーに対し適正なポイント還元を行なうことが可能となる。

【0106】また、請求項5記載の発明によれば、メンバーが購入した商品の商品情報は、メンバー毎に一元化された状態で商品情報データベースに格納され管理されるため、ユーザが異なる複数の店舗に行き商品を購入したとしても、その商品情報は各店舗単位で個別管理されることはなく、サーバー装置において一括的に管理され、よってメンバーに実施される各種サービスの適正化を図ることができる。

【0107】また、請求項6記載の発明によれば、ユーザが異なる複数の店舗に行きカウンセリングを受けたとしても、そのカウンセリング情報は各店舗単位で個別管理されることはなく、サーバー装置において一括的に管理される。これにより、ユーザが来店した店舗では、他の店舗でユーザに対し実施されたカウンセリング内容も判るため、メンバーに対し適切なカウンセリングを行なうことが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】従来のメンバー管理方法を説明するための図である。

【図2】従来のメンバー管理方法で発生する問題点を説明するための図である。

【図3】本発明の一実施例であるメンバー管理システムのシステム構成を示す図である。

【図4】実行プログラム選択処理のフローチャートである。

【図5】メンバー登録処理のフローチャートである。

【図6】情報入力選択処理のフローチャートである。

【図7】接客情報入力処理のフローチャートである。

【図8】商品・ポイント情報入力処理のフローチャートである。

【図9】カウンセリング情報入力処理のフローチャートである。

【図10】データ出力選択処理のフローチャートである。

【図11】処理メニュー画面の一例を示す図である。

【図12】メンバー登録画面の一例を示す図である。

【図13】情報入力選択画面の一例を示す図である。

【図14】接客履歴情報入力画面の一例を示す図である。

【図15】商品・ポイント情報入力画面の一例を示す図である。

【図16】カウンセリング情報入力画面の一例を示す図である。

【図17】データ出力選択画面の一例を示す図である。

【図18】接客履歴情報出力画面の一例を示す図である。

【図19】商品・ポイント情報出力画面の一例を示す図*

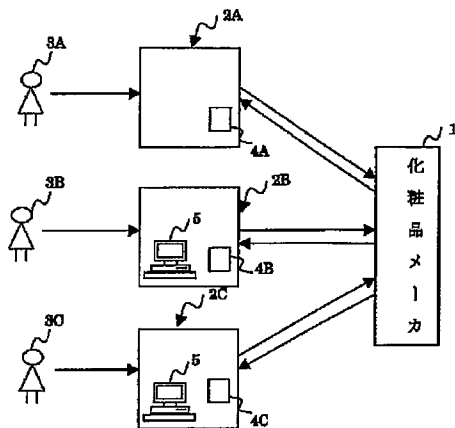
*である。

【図20】カウンセリング情報出力画面の一例を示す図である。

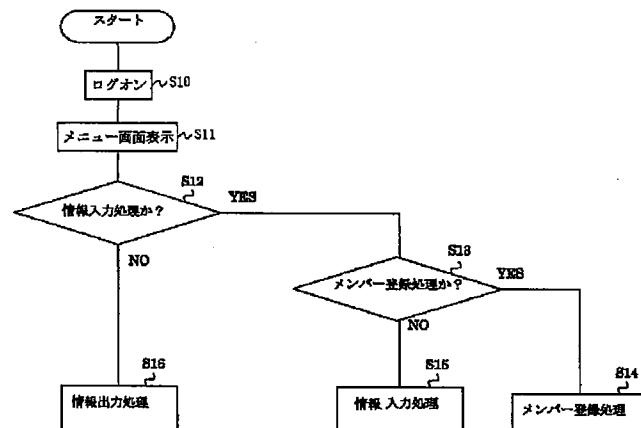
【符号の説明】

- 1 化粧品メーカー
- 2 A～2 C 店舗
- 3 メンバー（顧客）
- 10 メンバー管理システム
- 11 A～11 C 店舗端末
- 12 サーバー装置
- 13 インターネット
- 14 処理部
- 20 中央処理部
- 22 店舗情報DB
- 23 個人情報DB
- 24 接客履歴情報DB
- 25 商品情報DB
- 26 ポイント情報DB
- 27 カウンセリング情報DB

【図1】



【図4】



【図11】

処理の内容を入力して下さい

- 1. データ入力処理
- 2. 情報出力処理
- 3. メンバー登録処理

入力
1

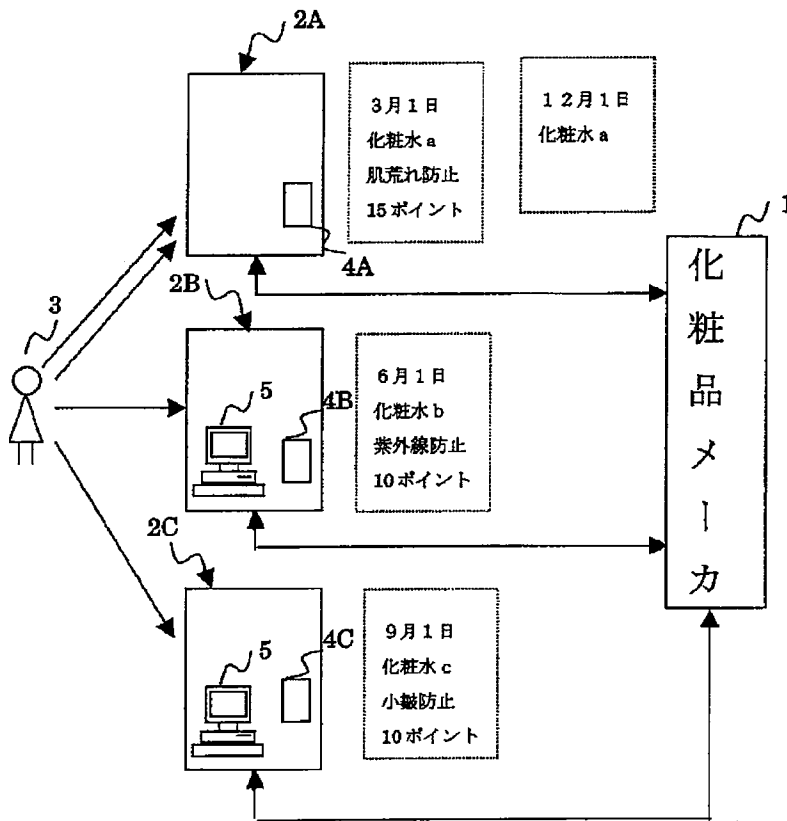
【図12】

メンバー登録

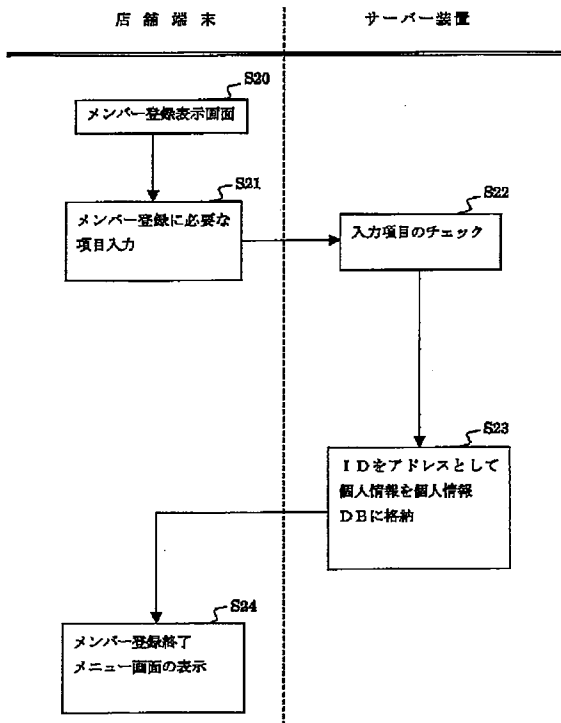
1. メンバーIDを入力して下さい
2. メンバーの名前を入力して下さい
3. メンバーとなる方の生年月日を入力して下さい
年 月 日
4. メンバーとなる方の住所を入力して下さい
5. メンバーとなる方の属性を入力して下さい
☐男 ☐女 ☐ミセス ☐ミス ☐子供いる ☐子供いない
 職業 休日
6. その他

[戻る] [皮膚のトラブルの有無] [肌の要望]

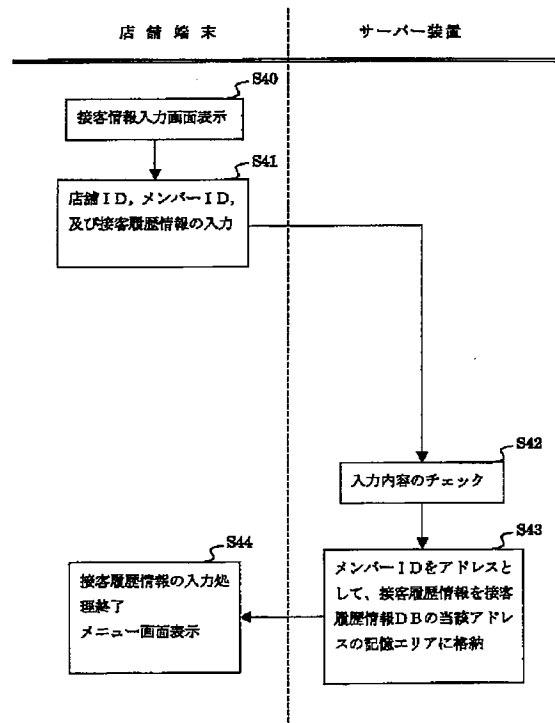
【図2】



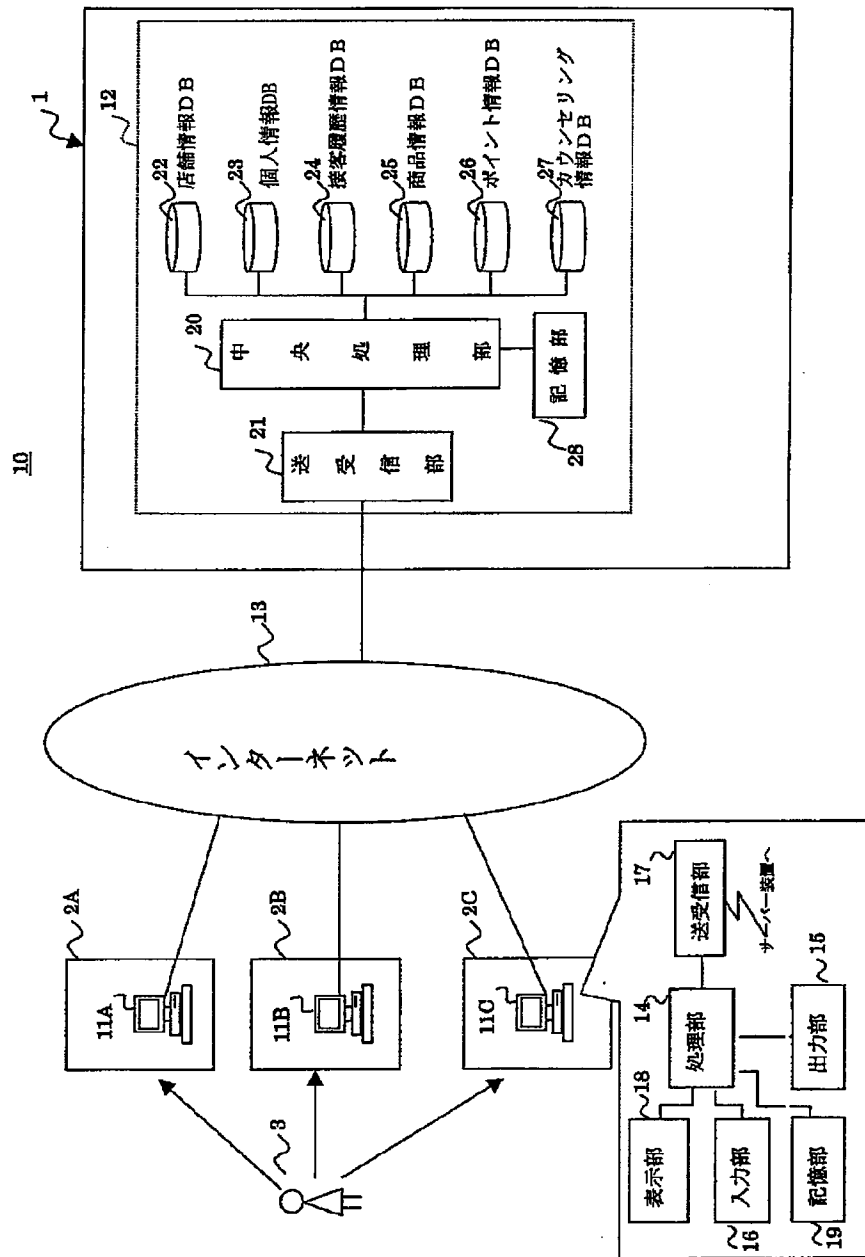
【図5】



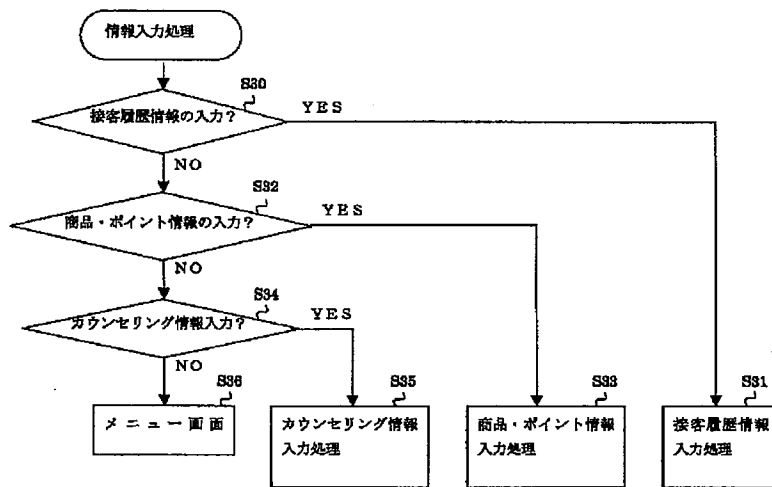
【図7】



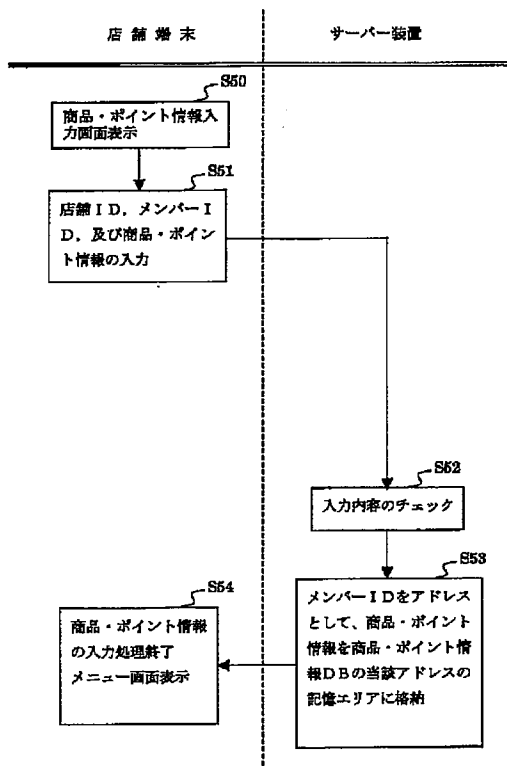
【図3】



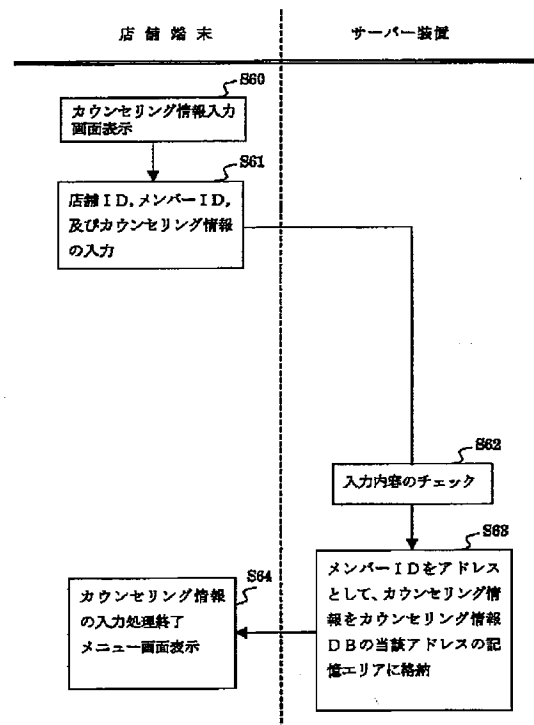
【図6】



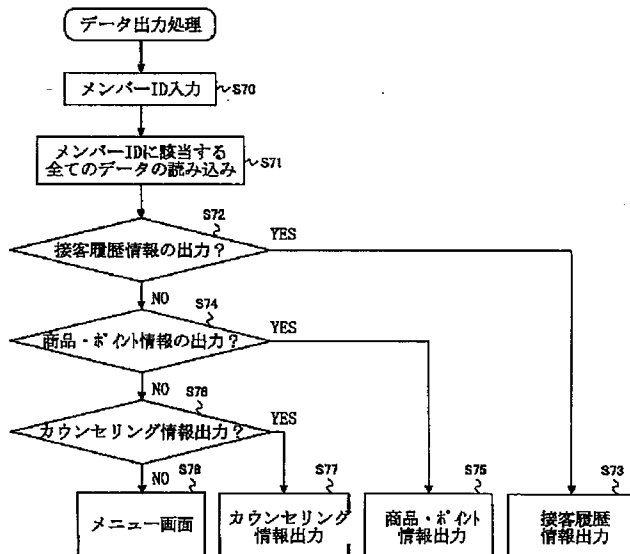
【図8】



【図9】



【図10】



【図13】

データ入力処理の種類を入力して下さい

- 接客履歴入力
- 商品・ポイント入力
- カウンセリング内容入力

入力

【図14】

接客履歴情報の入力

- メンバーのIDを入力して下さい
- 接客履歴情報を入力して下さい
接客日 年 月 日
接客内容

【図15】

商品・ポイント情報の入力

- メンバーのIDを入力して下さい
- 購入商品を入力して下さい
購入日 年 月 日
購入内容

Wローション	1200円	10ポイント
UVカットL	2000円	20ポイント

【図16】

カウンセリング情報の入力

- メンバーのIDを入力して下さい
- カウンセリング情報を入力して下さい
カウンセリング日 年 月 日
カウンセリング内容

A→紫外線対策のカウンセリングを行なう

【図17】

データ出力処理の種類を入力して下さい

1. 接客履歴出力

2. 商品・ポイント情報出力

3. カウンセリング内容出力

入力

【図18】

指定されたメンバーの接客履歴を表示します

メンバー名: さん

ID:

99年12月19日 近々、ハワイに行くとのこと

00年 2月10日 スキーに行ってきたとのこと

00年 3月 9日 来週、テニスの試合があるとのこと

【図19】

指定されたメンバーの商品・ポイント履歴を表示します

メンバー名: さん

ID:

購入日	商品名	金額	ポイント
99. 12. 19	Wローション	1200	12
	UVカットL	2000	20
00. 02. 10	リップ	3500	35
	ファンデーション	3000	30
00. 03. 09	Wローション	1200	12

累積ポイント数 ポイント

【図20】

指定されたメンバーのカウンセリング履歴を表示します

メンバー名: さん

ID:

99年12月19日 Q→肌は美きたいが、シミが気になる
A→紫外線対策のカウンセリングを行なう

00年 2月10日 Q→肌が乾燥しやすい
A→保水に関するカウンセリングを行なう

フロントページの続き

(72)発明者 嶋津 正之
東京都目黒区平町1-4-5 資生堂情報
ネットワーク株式会社内

Fターム(参考) 5B049 AA06 BB11 CC05 EE02 FF01
GG00